

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, M. I., Fanani, D., dan Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 28, No. 1.
- Bahrudin, Muhammad dan Zuhro, Siti. (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* Vol. 3, No. 1.
- Budiman. (2017). Profil Pengguna E-Commerce Di Wilayah Kerja Balai Besar Pengkajian Dan Pengembangan Komunikasi Dan Informatika Medan. *Jurnal Pikom (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)* Vol. 18, No.2.
- Candra, Silvana. (2014). The Impact of Customer Experience toward Customer Satisfaction and Loyalty of Ciputra World Surabaya. *Jurnal Ibuss Manajemen* Vo. 2, No.2.
- Jayani, Dwi Hadya. (2019). Tokopedia. E-Commerce dengan Nilai Transaksi terbesar. <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/15/2014-2023-nilai-transaksi-tokopedia-terbesar-dibandingkan-e-commerce-lainnya>. Diakses 22 Juni 2020.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Lapasiang, Denis. dkk. (2017). Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada pt. pegadaian (persero) cabang karombasan manado. *Jurnal EMBA* Vol. 5, No, 3, pp. 3068-3077.
- Marlius, Doni dan Ananda, Febryandhie. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi* Vol. 3, No, 3, pp. 191-204.
- Mokalu, Pratama Christa Chandra, J. D. D Masie, dan Y. Mandagie. (2019). Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 7, No. 3.
- Permana, Ade Indra. (2020). Pengaruh kualitas website , kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap minat beli pelanggan di situs belanja online bukalapak. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 25, No, 2, pp. 94 – 110.
- Prof. Dr. Mts. Arief, M. M., M. B. A., C.P.M. (2019). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Edisi pertama cetakan pertama. Malang: Bayumedia Publishing.

- Rachmawati, Rina. (2011). Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik* Vol. 2, No. 2, pp. 143-150.
- Rizal, Muhammad. (2016). Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Kolam Renang Mutiara Waterpark Perumnas Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan* Vol. 5, No. 1, pp. 469-478.
- Rofiah, Chusnul dan Wahyuni, Dwi. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal EKSIS* Vol. 12, No. 1, pp. 69 – 82.
- Safina, Wan Dian. (2020). Pengaruh Website Quality Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uinsu Medan. *Movere Journal* Vol. 2, No. 1, pp. 115-123.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi 28)*. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanto, H. (2013). Peran Gaya Kepemimpinan Transformasional Key User Terhadap Kesuksesan Implementasi Enterprise Resource Planning. *Jurnal Prilaku dan Strategi Bisnis*. Vol. 1, No.2.
- Zati, Muhammad Rizki. (2017). Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis* Vol. 8, No. 2, pp. 173-183.

